

MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII AL REPUBLICII MOLDOVA
COLEGIUL DE CRIMINOLOGIE, ADMINISTRARE ȘI DREPT „VALERIU BUJOR”

APROBAT



de Consiliul profesoral al Colegiului de Criminologie,
Administrare și Drept „Valeriu Bujor”,
proces-verbal nr. 5 din „3” 09 2021

Director, Buga Larisa

MANUAL PROVIZORIU
DE ASIGURARE A CALITĂȚII ÎN ACTIVITATEA
COLEGIULUI DE CRIMINOLOGIE

CUPRINS

INTRODUCERE	3
Precizare.....	3
Descrierea Colegiului de Criminologie	3
DECLARAȚIE DE PREOCUPARE DEOSEBITĂ PENTRU CALITATEA ACTIVITĂȚII COLEGIULUI DE CRIMINOLOGIE	4
NOMENCLATORUL REDACȚIILOR MANUALULUI.....	5
FUNDAMENTUL CONCEPTUAL	6
Considerații preliminare.....	6
Valorile sistemului de asigurare a calității	7
Principiile sistemului de asigurare a calității	7
Abordarea procesuală	9
SCOPUL ȘI DOMENIUL APLICĂRII	11
REFERINȚE NORMATIVE	12
TERMENI, DEFINIȚII ȘI ABREVIERI	13
Termeni și definiții.....	13
Abrevieri.....	13
SISTEMUL DE ASIGURARE A CALITĂȚII	14
Prevederi generale	14
Cerințe privitoare la documentație. Generalități.....	14
Manualul asigurării calității	14
Controlul documentelor	14
Controlul înregistrărilor.....	15
Responsabilitatea administrației	16
Angajamentul administrației.....	16
Orientarea spre beneficiar.....	16
Politica în domeniul calității	16
Obiectivele și plănuirea activității de asigurare a calității.....	16
Responsabilități și autorități	17
Analiza în domeniul calității.....	17
Comunicarea internă	17
Administrarea resurselor	18
Asigurarea resurselor	18
Resursele umane.....	18
Mentenanța infrastructurii.....	18
Controlul mediului de activitate	19
Desfășurarea activității de instruire și cercetare	19
Planificarea activității de instruire și cercetare	19
Procese privitoare la relația cu beneficiarul	20
Proiectare și dezvoltare.....	20
Aprovizionarea.....	21
Producție și acordare de servicii.....	21
Măsurare, analiză și îmbunătățire.....	23
Observare și măsurare.....	23
Evaluarea internă a calității	23
Observarea și măsurarea proceselor	25
Observarea și măsurarea produsului (instruire sau cercetare)	25
Controlul produsului sau serviciului neconform	25
Analiza datelor	26
Îmbunătățirea calității.....	26

INTRODUCERE

Precizare

Colegiul de Criminologie, Administrare și Drept „Valeriu Bujor” (în continuare Colegiul de Criminologie) reprezintă o instituție ce asigură formarea profesională, inițială și continuă, în limitele categoriilor de calificare existente corespunzătoare nivelurilor 4-5, conform Cadrului Național al Calificărilor din Republica Moldova, precum și dezvoltarea, eficientizarea, sporirea calității și relevanței învățământului profesional tehnic, orientat spre cerințele economiei naționale la nivel local, regional, național și sectorial, pentru asigurarea sinergiei dintre sistemul educațional și sistemul real al economiei. Colegiul de Criminologie este succesor al instituțiilor cu profil juridic și criminologic: Colegiul de Criminologie al Asociației Independente de Criminologie din Republica Moldova, fondat în anul 1995 și Colegiului Universității de Criminologie, fondat în anul 1998. În aceste împrejurări, sarcina de bază constă în dezvoltarea structurilor sale în pas cu avansarea elevilor în anii de studii și sporirea anuală a numărului acestora.

De rând cu altele, Colegiul de Criminologie acordă o însemnătate deosebită calității învățământului profesional și cercetării științifice, vădind o aplecare neîncetată. Integrarea Republicii Moldova în Uniunea Europeană dictează completarea practicilor naționale de asigurare a calității și viziunile personalului Colegiului de Criminologie cu practicile europene în domeniu.

Descrierea Colegiului de Criminologie

Colegiul de Criminologie constituie un centru de învățământ și cercetare în domeniul juridic, administrativ, criminologic, de asigurare a securității persoanei și proprietății, capabili de a se integra în mediul social și profesional. Astfel, misiunea instituției este în concordanță cu cadrul legal național și cu direcțiile strategice ale politicii educaționale.

Activitatea didactică a Colegiului de Criminologie este organizată după prevederile Codului educației, a regulamentelor și dispozițiilor Ministerului Educației și Cercetării, precum și a deciziilor Consiliului profesoral și Consiliului metodico-științific și a ordinelor directorului.

Procesul de învățământ este îndeplinit prin formele de învățământ prevăzute de legislația în vigoare, cuprinzând modalități încercate și înaintate de învățare.

Pregătirea specialiștilor în cadrul Colegiului de Criminologie este desfășurată având în vedere prevederile Hotărârii Guvernului RM nr. 853 din 14 decembrie 2015 „Nomenclatorul domeniilor de formare profesională, al specialităților și calificărilor pentru învățământul profesional tehnic postsecundar și postsecundar nonterțiar”.

Conținutul învățământului în Colegiul de Criminologie este determinat de planurile de învățământ, care asigură pregătirea fundamentală, de specialitate și complementară, prin cursuri normative obligatorii, discipline opționale și facultative.

Profesorii Colegiului de Criminologie au o largă experiență pedagogică, științifică și practică, acumulată atât în țară, cât și în străinătate. Politica de cadre a instituției noastre constă în menținerea unui echilibru productiv între diferite generații de specialiști.

Admiterea la Colegiul de Criminologie se va realiza după prevederile Regulamentului de organizare și desfășurare a admiterii, aprobat de Ministerul Educației și Cercetării al Republicii Moldova.

Structura Colegiului de Criminologie cuprinde catedre, departamente, centre și alte subdiviziuni (serviciile administrativ-auxiliare: învățământ, planificare și finanțe, resurse omenești și lucrări de secretariat, contabilitatea, biblioteca, serviciile administrativ-gospodărești).

DECLARAȚIE DE PREOCUPARE DEOSEBITĂ PENTRU CALITATEA ACTIVITĂȚII COLEGIULUI DE CRIMINOLOGIE

Asigurarea calității și dezvoltarea strategică, sub diverse laturi, precum cea a învățării, educării, înzestrării tehnico-materiale, alegerii lucrătorilor, sau al administrării, nu a dispărut niciodată din vederea Colegiului de Criminologie. De altfel, instituția noastră a tins spre o calitate și o viziune deosebită chiar din primele clipe de viață.

Am făcut astfel de afirmații cu diverse ocazii: la început de an de studii, la conferințe științifice, la ședințe, în cadrul întrevederilor cu reprezentanții instituțiilor publice, colegii de la alte instituții de învățământ și cercetare sau practicienii, în scrisorile trimise, etc.

Mai mult decât atât, am promovat o orientare spre excelență în toate funcțiile îndeplinite, chiar și în cele didactice, de cercetare și de administrare a învățământului.

Integrarea țării noastre în Uniunea Europeană impune instituțiile naționale de învățământ să se alinieze repede standardelor comunitare în materie de asigurare a calității. Din această cauză, Colegiul de Criminologie și-a schimbat practicile, adoptând reglementările și creând structurile corespunzătoare.

În ciuda acestui proces, Colegiul de Criminologie va încerca să nu se despartă de acele practici tradiționale pe care le consideră mai bune decât cele europene, ca eficacitate și eficiență, integrându-le armonios în noul sistem de asigurare și îmbunătățire neîncetată a calității.

Colegiul de Criminologie se vede obligat să comunice de acum încolo mai mult cu factorii de decizie europeni, în vederea convingerii acestora să renunțe la unele practici, pe care instituția noastră le vede drept defectuoase sau să le preia pe cele mai bune.

Colegiul de Criminologie dispune de potențial îndeajuns nu numai pentru a se alinia la standardele naționale și europene de calitate, ci și pentru a veni cu vederi noi, care propun mari îmbunătățiri ale sistemului și practicilor de astăzi.

Totodată, sunt conștientă de faptul că nici un sistem, nici o pârghie și nici o procedură nu va aduce calitatea dorită, în lipsa unor oameni destul de deștepți, plini de măiestrie profesională și cu un înalt simț al răspunderii.

Eu însumi, atât timp cât voi îndeplini funcția de director, voi promova fără oprire o politică de îmbunătățire neîncetată a activității și de îndeplinire vizionară a misiunii Colegiului de Criminologie.

Director,
doctor în drept



Larisa Buga

NOMENCLATORUL REDACȚIILOR MANUALULUI

Data redacției	Note privind redacțiile efectuate
03.09.2021	Prima redacție a manualului (varianta inițială, temporară)

FUNDAMENTUL CONCEPTUAL

Considerații preliminare

Buna organizare și funcționare a învățământului criminologic reprezintă un element al securității criminologice naționale, prin care se asigură viața socială a țării.

Pe de altă parte, procesul de integrare în Uniunea Europeană impune instituțiile de învățământ naționale să se supună normelor în domeniu ale acestei comunități internaționale.

Consiliul Uniunii Europene a adoptat *Recomandarea nr. 98/561 din 24 septembrie 1998*, în care s-a subliniat nevoia cultivării calității învățământului, prin măsuri de asigurare a calității și prin conlucrarea țărilor europene.

Declarația de la Bologna (anul 1999), a miniștrilor învățământului din țările europene, a prevăzut crearea „spațiului universitar european”, prin măsuri de sporire a mobilității, de restructurare a învățământului, de aplicare a ECTS, care priște asigurarea calității învățământului.

Comunicatul de la Berlin (anul 2003) a reafirmat însemnătatea crucială a asigurării calității învățământului în cadrul procesului „Bologna” și s-a stabilit, cu consimțirea tuturor, că „răspunderea primară pentru asigurarea calității în învățământul aparține fiecărei instituții”.

La cea de-A IV-a conferință a miniștrilor educației din Europa din Bergen (Norvegia), care a avut loc în luna mai 2005, Republica Moldova a aderat la procesul „Bologna”, asumându-și și răspunderea pentru asigurarea calității învățământului.

Reuniunea de la Londra (anul 2007) a stabilit următoarele ținte:

- pregătirea elevilor pentru viață în calitate de cetățeni ai unei societăți democratice;
- pregătirea elevilor pentru cariera lor viitoare și dezvoltarea personală;
- crearea și menținerea unei baze de cunoștințe largi și înaintate, stimularea cercetării științifice și inovării;
- dezvoltarea propriilor sisteme de asigurare a calității.

Colegiul de Criminologie, care este o instituție de curând (re)intrată în sfera învățământului profesional tehnic din Republica Moldova, urmărește atingerea performanțelor atât în ceea ce privește învățarea, cât și cercetarea criminologică.

Colegiul de Criminologie își asumă misiunea de a pregăti specialiști cu profil juridic, administrativ, criminologic în diferite domenii, capabili să folosească cu pricepere cunoștințele științifice, tehnologice și cultural-omenești în folosul beneficiarilor, având în vedere nevoile și așteptările acestora, fără a uita de propria dezvoltare mintală, sufletească și materială.

Având o convingere nestrămutată că fundamentul succesului Colegiului de Criminologie atârnă de diversitatea, calitatea și eficiența serviciilor îndeplinite, considerăm drept prioritară, pentru fiecare membru al comunității noastre academice, angajarea neîncetată, deplină și cu simțul răspunderii în toate activitățile care țin de crearea unei adevărate culturi a calității în instituție.

Cultura calității promovată de Colegiul de Criminologie cuprinde: cultura competenței educaționale, științifice și tehnologice, cultura competenței organizaționale și a competenței cetățenești, cultura învățării neîncetate, cultura dezvoltării personale și morale, cultura atitudinii proactive și participării, cultura integrării în diversitate și a globalizării, în condiții de respect al identității și de reciprocitate.

Asigurarea calității în Colegiul de Criminologie impune acțiuni sistematice și cuprinzătoare, la fiecare nivel al instituției, care să conducă la o soluționare a problemelor existente, fructificând bunele practici din alte țări, printre care și cele europene.

Valorile sistemului de asigurare a calității

Dreptatea și echitatea constituie valori pe care le promovează neabătut, prin sistemul său de asigurare a calității, Colegiul de Criminologie, adoptând atitudini corecte față de membrii săi, respingând hotărât abuzurile, subiectivismul, tendențiozitatea și exploatarea, oricare ar fi caracterul acestora, nemijlocit sau mijlocit.

Concurența. Sistemul de asigurare a calității va contribui la închegarea unui mediu educațional așezat pe eficiență, eficacitate și competitivitate dreaptă în Colegiul de Criminologie. Concurența sănătoasă este, și în învățământ, cel mai bun catalizator care asigură calitatea ofertei, adaptarea acesteia la nevoile beneficiarilor și la cererea clienților.

Profesionalismul. Prin sistemul de asigurare a calității, Colegiul de Criminologie însuflețește, recunoaște și recompensează profesionalismul cadrelor didactice care vădesc competență, solidaritate colegială și loialitate competițională, dedicându-se fără reținere lucrului academic, identificându-se cu specialitatea în care își desfășoară activitatea și asumându-și obligația morală de a pune puternic umărul la buna pregătire a elevilor.

Respectul și toleranța se numără printre valorile sistemului de asigurare a calității și sunt cultivate neîntrerupt, cu scopul de a crea și întreține un climat favorabil unor legături armonioase, echilibrate și raționale între diferitele grupări și diferiții membri ai comunității academice a Colegiului de Criminologie.

Bunăvoința. Sistemul de asigurare a calității se axează atât pe recunoașterea și recompensarea celor merituoși, cât și pe înțelegerea și sprijinirea celor aflați la greutate.

Simțul răspunderii este trezit și întreținut de sistemul de asigurare a calității atât în plan profesional, cât și civic, pe de o parte, prin îndreptarea activităților spre nevoile personale, instituționale și sociale, iar pe de altă parte, prin cererea respectării standardelor de calitate în toate împrejurările, chiar și în cele în care angajații reprezintă public instituția.

Străvezimea. Este asigurată o mare străvezime în ceea ce privește regulile, procedurile, cerințele profesionale, principiile de evaluare ș.a. Sunt date oricând lămuriri susținute de o informație îndestulătoare și adevărată pentru păreri spuse și deciziile luate.

Confidențialitatea în furnizarea, completarea, folosirea și asigurarea accesului la informație după cum stabilesc regulile și procedurile. Se va acționa cu discreție și se vor fi păzite datele cu caracter personal și cele despre proprietatea intelectuală în activitățile de autoevaluare și evaluare externă.

Principiile sistemului de asigurare a calității

Principiile asigurării calității reprezintă niște reguli cuprinzătoare și fundamentale de conducere și funcționare a unei instituții, care urmăresc îmbunătățirea neîntreruptă a performanței pe termen lung, orientându-se spre satisfacerea clienților și având în vedere în același timp și de nevoile lucrătorilor săi. Acestea sunt prezentate în standardul internațional ISO 9000: „Sisteme de management al calității – Principii fundamentale și vocabular”. Colegiul de Criminologie va urma aceste principii, adaptându-le la împrejurările din învățământul profesional tehnic.

Principiul nr. 1: „Orientarea către client”. Colegiul de Criminologie își va îndrepta întreaga activitate spre clienți. Colegiul este legat de clienții săi, de aceea trebuie să înțeleagă nevoile de astăzi și de mâine ale clienților, să îndeplinească cerințele clienților și să tindă spre depășirea așteptărilor clienților. Aplicarea acestui principiu presupune:

- înțelegerea tuturor cerințelor și așteptărilor clienților Colegiului de Criminologie;
- asigurarea unui echilibru între modul de abordare a cerințelor clienților și a celorlalte părți interesate (personalul colegiului, comunitatea locală și societatea în general);
- evaluarea mulțumirii clienților, pentru îmbunătățirea neîncetată a rezultatelor;

- *administrarea relațiilor cu clienții.*

Principiul nr. 2: „Leadership”. Liderii au o mare însemnătate pentru o instituție, deoarece ei stabilesc unitatea obiectivelor și a strategiei de dezvoltare a Colegiului de Criminologie. Aplicarea acestui principiu presupune:

- *atitudine proactivă și exemplu personal;*
- *înțelegerea schimbărilor din lumea din afară și reacția la aceste schimbări;*
- *luarea în considerare a cerințelor clienților, comunității locale și a societății în întregime;*
- *stabilirea unei viziuni clare privind viitorul Colegiului de Criminologie;*
- *stabilirea sistemului de valori și al normelor etice care să fie urmate de toate subdiviziunile Colegiului de Criminologie;*
- *asigurarea unui climat de încredere în relațiile dintre lucrători;*
- *asigurarea resurselor și a libertății de acțiune de care au nevoie toți lucrătorii, astfel încât acesta să-și desfășoare activitatea cu responsabilitate;*
- *însuflețirea și recunoașterea contribuției lucrătorilor;*
- *promovarea unei comunicări deschise și oneste;*
- *educarea, instruirea și antrenarea tuturor lucrătorilor.*

Principiul nr. 3: „Antrenarea personalului”. Lucrătorii de la toate nivelurile sunt esența instituției. Antrenarea totală a acestora permite folosirea cunoștințelor, deprinderilor și priceperilor sale în folosul Colegiului de Criminologie. Antrenarea înseamnă o mobilizare creatoare a tuturor lucrătorilor colegiului, de la conducerea de vârf până la nivelul fiecărui lucrător. Aplicarea acestui principiu presupune:

- *asumarea răspunderii pentru rezolvarea problemelor;*
- *antrenarea activă în stabilirea oportunităților de îmbunătățire;*
- *fructificarea competențelor, cunoștințelor și experienței;*
- *împărtășirea cunoștințelor și a experienței în sânul echipelor și grupurilor de lucru;*
- *concentrarea asupra îndeplinirii nevoilor clienților;*
- *dezvoltarea unui spirit creativ în alegerea viitoarelor ținte ale Colegiului de Criminologie;*
- *reprezentarea instituției în relația cu clienții, comunitatea locală și societatea în întregime;*
- *observarea nivelului de satisfacție a lucrătorilor;*
- *cultivarea și mărirea sentimentului de mândrie de apartenență sa la Colegiul de Criminologie.*

Principiul nr. 4: „Abordarea pe bază de proces”. Colegiul de Criminologie își va administra resursele și activitatea ca pe un proces. Aplicarea acestui principiu presupune:

- *definirea proceselor pentru obținerea rezultatului dorit;*
- *stabilirea și evaluarea datelor de intrare și de ieșire ale proceselor;*
- *învederarea interfețelor proceselor cu entitățile funcționale ale Colegiului de Criminologie;*
- *evaluarea riscurilor posibile, a urmărilor și impactului proceselor asupra clienților și altor părți interesate cu privire la aceste procese;*
- *stabilirea limpede a limitelor răspunderii și a împuternicirilor de administrare a proceselor;*
- *determinarea clienților dinăuntru și din afară și a altor părți interesate cu privire la procesele respective;*
- *la proiectarea procesului vor fi avute în vedere: lanțul etapelor acestuia, măsurile de ținere în frâu, nevoile de învățare ale lucrătorilor, echipamentele, metodele, informația, materialele, precum și alte resurse de care este nevoie pentru obținerea rezultatelor dorite.*

Principiul nr. 5: „Abordarea administrării ca un sistem”. Determinarea, înțelegerea și administrarea unui sistem de procese interdependente pentru atingerea unui obiectiv dat va îmbunătăți eficacitatea și

eficiența Colegiului de Criminologie. Aplicarea acestui principiu presupune:

- *definirea sistemului de procese, prin determinarea sau dezvoltarea proceselor care se răsfrâng asupra atingerii obiectivelor stabilite;*
- *structurarea sistemului de procese pentru a atinge obiectivele în modul cel mai eficient;*
- *îmbunătățirea neîntreruptă a sistemului de procese, având în vedere rezultatele evaluărilor cu privire la acest sistem;*
- *stabilirea resurselor critice de care este nevoie pentru desfășurarea activității.*

Principiul nr. 6: „Îmbunătățirea neîncetată”. Îmbunătățirea neîntreruptă trebuie să constituie un obiectiv neschimbător al instituției, o cerință a menținerii pe piață în condiții de concurență. Aplicarea acestui principiu presupune:

- *îmbunătățirea neîncetată a proceselor, ceea ce înseamnă o preocupare constantă pentru fiecare lucrător și elev al Colegiului de Criminologie;*
- *aplicarea conceptelor de bază ale îmbunătățirii neîncetate pentru a asigura îmbunătățiri simțitoare;*
- *îmbunătățirea neîntreruptă a eficacității și eficienței tuturor proceselor din Colegiul de Criminologie;*
- *promovarea acțiunilor bazate pe prevenire;*
- *pregătirea fiecărui lucrător astfel, încât să poată folosi tehnicile și uneltele specifice îmbunătățirii neîncetate;*
- *stabilirea țințelor pentru îmbunătățire și a măsurilor de care este nevoie pentru atingerea acestora;*
- *recunoașterea rezultatelor obținute de lucrătorii Colegiului de Criminologie în ceea ce privește îmbunătățirea neîntreruptă a proceselor.*

Principiul nr. 7: „Abordarea pe bază de fapte la luarea deciziilor”. Acest principiu presupune abordarea eficace a problemelor Colegiului de Criminologie la luarea deciziilor. Deciziile bune își au rădăcinile în analiza datelor. Aplicarea acestui principiu presupune:

- *adunarea datelor relevante și legate de obiectivele stabilite;*
- *luarea măsurilor de care este nevoie, astfel încât datele să fie îndeajuns de limpezi, disponibile și accesibile;*
- *analizarea datelor, folosind metode corespunzătoare;*
- *înțelegerea rolului metodelor statistice în analiza datelor;*
- *luarea deciziilor și întreprinderea măsurilor necesare, atât în temeiul rezultatelor unor analize logice argumentate, cât și în temeiul experienței și intuiției.*

Principiul nr. 8: „Relații reciproc avantajoase cu furnizorul”. Acest principiu poate fi aplicat prin întreprinderea următoarelor acțiuni:

- *stabilirea și alegerea furnizorilor-cheie;*
- *stabilirea unor legături sănătoase cu partenerii, în ceea ce ține de beneficiile pe termen scurt și cele pe termen lung;*
- *crearea unui sistem de comunicare clar și deschis;*
- *desfășurarea unor acțiuni comune de dezvoltare și îmbunătățire a activității;*
- *ajungerea comună la o înțelegere clară a nevoilor clientului.*

Abordarea procesuală

Colegiul de Criminologie aplică o paradigmă procesuală la elaborarea, înfăptuirea și îmbunătățirea eficacității și eficienței sistemului de asigurare a calității, cu scopul de a îndeplini nevoile beneficiarilor prin stabilirea și îndeplinirea cerințelor și așteptărilor acestora.

Abordarea procesuală presupune un control permanent asupra fiecărui proces și asupra interacțiunii

dintre aceste procese.

Pentru a asigura o îmbunătățire neîncetată, instituția aplică modelul *Planificare*→*Efectuare*→*Verificare*→*Îmbunătățire* în cadrul fiecărui proces.

Acest ciclu constă în următoarele:

– **planifică** – sunt stabilite obiectivele și indicatorii pentru fiecare proces al sistemului de asigurare a calității;

– **efectuează** – procesele sunt desfășurate în conformitate cu etapele prestabilite;

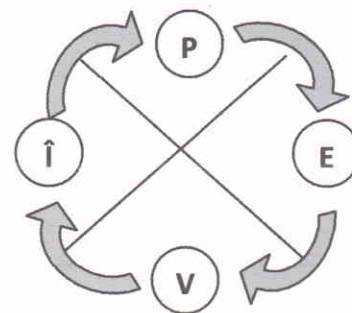
– **verifică** – procesele sunt observate și măsurate în funcție de politica, obiectivele și cerințele existente;

– **îmbunătățește** – sunt întreprinse acțiuni de îmbunătățire a proceselor.

Controlul proceselor de activitate este îndeplinit așa cum o cer prevederile procedurilor documentate.

Atunci când sunt descoperite neconformități ale proceselor, se iau măsuri de îndreptare sau prevenire, urmând procedurile stabilite în prezentul manual.

Pentru măsurarea performanțelor acestor procese, este aplicată procedura de *îmbunătățire neîncetată*.



SCOPUL ȘI DOMENIUL APLICĂRII

Manualul de asigurare a calității în activitatea Colegiului de Criminologie constituie documentul-cadru care definește politica instituțională în domeniu și îndrumă colectivul colegiului în încercările de îmbunătățire neîncetată a calității activității pe care o desfășoară.

Acest manual de asigurare a calității descrie metodologia folosită de Colegiul de Criminologie pentru a urma neabătut prevederile standardului internațional ISO 9001:2015.

Prin punerea în aplicare a standardului ISO 9001:2015, Colegiul de Criminologie demonstrează că:

- sistemul instituțional de asigurare a calității a fost refăcut după cerințele acestui standard și este documentat, menținut și îmbunătățit neîncetat;
- asigură conformitatea cu politica ministerială în domeniul calității;
- desfășoară servicii care sunt în măsură a răspunde deplin cerințelor beneficiarilor și ale reglementărilor în vigoare.

Manualul de asigurare a calității este aplicat:

- din rațiuni interne, adică pentru informarea, instruirea și conștientizarea personalului;
- din rațiuni externe, adică pentru a fi trimis organismelor de certificare, beneficiarilor, autorităților și celorlalte părți interesate, la cererea acestora.

Cerințele ISO 9001:2015 au fost puse deplin în aplicare, fără a fi stabilită nici o excepție la compartimentul 7 al standardului.

Publicarea acestui manual se înscrie în politica de străvezime și deschidere de care se conduce Colegiul de Criminologie.

REFERINȚE NORMATIVE

Sistemul de asigurare a calității al Colegiului de Criminologie a fost conceput, folosind următoarele standarde, ca și schimbările care au fost făcute:

- ISO 9001-2015 – Sisteme de management al calității. Cerințe;
- ISO 9000:2005 – Sistemul de management al Calității. Noțiuni generale și vocabular;
- ISO 9001:2008 – Sistemul de management al Calității. Cerințe;
- ISO 9004:2000 – Sistemul de management al Calității. Recomandări pentru îmbunătățirea activității;
- ISO 19011-1:2002 – Linii directoare pentru auditul sistemelor de management al calității și/sau mediului.

În ceea ce privește activitatea de prestare a serviciilor educaționale, Colegiul de Criminologie se conduce de prevederile legislației naționale în vigoare.

TERMENI, DEFINIȚII ȘI ABREVIERI

Termeni și definiții

La temelia termenilor și definițiilor, folosite pentru descrierea sistemului și în procesul de asigurare și îmbunătățire neîncetată a calității în Colegiul de Criminologie stau termenii și definițiile folosite în standardul internațional ISO 9000:2000 – *Sistemul de management al calității. Noțiuni generale și vocabular*, care au fost modificați(te), având în vedere normele limbii române, particularitățile instituției și vederile științifice ale specialiștilor colegiului.

Abrevieri

Colegiul de Criminologie	Colegiul de Criminologie, Administrare și Drept „Valeriu Bujor”
Ministerul Educației	Ministerul Educației și Cercetării al Republicii Moldova

SISTEMUL DE ASIGURARE A CALITĂȚII

Prevederi generale

Colegiul de Criminologie a elaborat, documentat și înființat un sistem de asigurare a calității, a cărui eficacitate și eficiență sunt îmbunătățite neîntrerupt în conformitate cu prevederile standardului internațional ISO 9001:2015, și anume:

- au fost învederate procesele sistemului de asigurare a calității și a fost determinată consecutivitatea și interacțiunea dintre aceste procese;
- au fost stabilite criteriile și metodele de care este nevoie pentru a asigura un control eficace și eficient al proceselor (vezi procedurile și regulamentele interne);
- modul de administrare a resurselor face cu putință desfășurarea și observarea proceselor;
- a fost asigurat accesul la informația de care este nevoie pentru desfășurarea și observarea proceselor;
- sunt întreprinse acțiuni necesare pentru îmbunătățirea neîncetată a proceselor.

În cazul în care desfășurarea unui proces va fi dată unei alte instituții, Colegiul de Criminologie va lua măsuri de asigurare a respectării standardelor menționate de calitate.

Cerințe privitoare la documentație

Generalități

Documentația folosită în sistemul de asigurare a calității în Colegiul de Criminologie cuprinde:

- declarația de politică în domeniul calității;
- obiectivele în domeniul calității;
- manualul de asigurare a calității;
- actele normative interne;
- actele de documentare a procedurilor;
- actele de constituire a subdiviziunilor de resort.

Manualul asigurării calității

Manualul asigurării calității este elaborat, respectând cerințele ISO 9001:2015. El este folosit pentru demonstrarea aplicării politicii de asigurare a calității, prezentarea Colegiului de Criminologie și ghidarea personalului acestuia în activitate.

Manualul este elaborat de administrație cu participarea cadrelor didactice și, apoi, este aprobat de Consiliul profesoral al Colegiului de Criminologie.

Manualul calității intră în vigoare din clipa adoptării de către Consiliul profesoral.

Controlul documentelor

Controlul documentelor interne

Elaborarea și evidența documentelor. Necesitatea elaborării unei noi proceduri sau act normativ poate fi învederată la orice nivel al structurii organizatorice a Colegiului de Criminologie și este adusă la cunoștința răspunzătorului, care definește nevoile de elaborare și indică lucrătorii din subordine care vor elabora documentul necesar.

Pentru a asigura evidența documentelor, fiecare subdiviziune a Colegiului de Criminologie întocmește și reînnoiește din când în când nomenclatorul documentelor interne, care cuprinde informația despre titlul, redacția documentelor interne, care pot înrăuri calitatea activității, răspunzătorii de elaborare, verificare și aprobare a acestor documente.

Verificarea și aprobarea documentelor. Orice document poate fi folosit numai după o verificare și aprobare, urmând cerințele scrise în acest manual.

Revederea și modificarea documentelor. Procesul de revedere și modificare sau reînnoire a documentelor interne ale Colegiului de Criminologie parcurge aceleași etape pe care le are procesul de elaborare a documentului în cauză.

În cazul în care se impune o modificare neînsemnată a unui document, este folosită fișa de modificare a documentelor, care este supusă aceluiași avize și aprobări ca și documentul întăistător.

Orice document revăzut sau adăugit este îndată trimis utilizatorilor, în același timp cu retragerea documentului învechit.

Distribuirea documentelor. Distribuirea manualului, procedurilor, regulamentelor și formularelor se face în mod controlat, înăuntrul și în afara colegiului de către secretariatul Colegiului de Criminologie, prin intermediul formularului *Lista de distribuire a documentelor*.

Păstrarea documentelor. Originalele aprobate ale procedurilor de asigurare a calității, regulamentele și manualului sunt păstrate în mapele de păstrare a tuturor actelor normative interne ale Colegiului de Criminologie.

Conducătorii subdiviziunilor răspund de păstrarea copiilor documentelor privitoare la asigurarea calității care le-au fost distribuite. Lucrătorii sunt informați despre locul de păstrare a documentelor, acestea putând fi folosite la nevoie.

Retragerea din folosință a documentelor. Retragerea din folosință a unui document este înfăptuită de către distribuitor, care consemnează faptul și data scoaterii din folosință în *Lista de distribuire a documentelor*.

Arhivarea documentelor. Documentația privind asigurarea calității este arhivată, după procedurile Colegiului de Criminologie și cerințele naționale în materie.

Controlul documentelor externe

Documente legislative și normative. Documentele privind desfășurarea activității de pregătire profesională (legi, regulamente, hotărâri ale parlamentului și ale guvernului, licențe ș.a.) se află la lucrătorul care îndeplinește funcțiile de secretariat, sau la secretariat, după cum este organigrama.

Lucrătorul numit răspunde de alegerea actelor normative aplicabile, înscrierea lor în Nomenclatorul documentelor din afară și de conștientizarea celor vizați.

Stabilirea și alegerea actelor normative aplicabile în învățământul profesional tehnic este înfăptuită prin consultarea Monitorului Oficial, conlucrarea cu lucrătorii ministeriali și folosirea altor surse de informație.

Literatura de specialitate. Literatura de specialitate este primită, clasificată, catalogată și gestionată, după normele bibliografice naționale și ordinea interioară a Colegiului de Criminologie.

Controlul înregistrărilor

Activitatea de asigurare a calității este înregistrată în Colegiul de Criminologie, folosind formulare, registre, procese-verbale, rapoarte, analize, etc.) pe suport de hârtie sau electronic (text, audio, video ș.a.), urmând cerințele generale de documentare și identificare.

În documentele de fixare a procedurilor și în regulamentele Colegiului de Criminologie, sunt descrise și stabilite procesele privitoare la asigurarea și îmbunătățirea calității care se sfârșesc cu înscrieri, astfel încât să fie posibilă găsirea rapidă a acestora.

Răspunzătorii de fiecare tip de înregistrare sunt numiți în formularul *Lista înregistrărilor activității de asigurare a calității*.

Înregistrările pe suport de hârtie sunt îndosariate, păstrate și arhivate de către utilizatori, cu scopul de a preveni deteriorarea, nimicirea sau pierderea acestora, asigurându-se integritatea, securitatea și ac-

cesul controlat. Înregistrările pe suport informatic sunt păstrate și arhivate de către utilizatori astfel, încât să prevină deteriorarea, nimicirea sau pierderea lor.

Responsabilitatea administrației

Angajamentul administrației

Administrația Colegiului de Criminologie, reprezentată de director, își ia obligația de a asigura funcționarea eficientă și eficientă a sistemului de asigurare a calității din colegiu. Directorul își demonstrează preocuparea de dezvoltarea și îmbunătățirea neîntreruptă a sistemului de asigurare a calității cu ajutorul:

- orientării către beneficiar;
- determinării și îndeplinirii unei politici în domeniul calității;
- stabilirii unor obiective în domeniul calității;
- împărțirea responsabilității și autorității;
- desfășurării unei analize a activității de asigurare a calității;
- stabilirii modului de comunicare înăuntrul colegiului;
- asigurării cu resurse;
- garantării siguranței, legalității și calității serviciilor, precum și îmbunătățirii proceselor din cadrul sistemului de asigurare a calității.

Orientarea spre beneficiar

Directorul asigură orientarea Colegiului de Criminologie spre beneficiar prin:

- comunicarea însemnătății stabilirii și îndeplinirii cerințelor și așteptărilor beneficiarilor, cerințelor legale și normative față de serviciile prestate de Colegiul de Criminologie în cadrul întâlnirilor și ședințelor de toate nivelurile cu lucrătorii colegiului;
- măsurarea mulțumirii beneficiarilor, aplicând diferite metodologii, printre care și cele standardizate;
- stabilirea unor căi mulțumitoare de comunicare cu beneficiarii.

Politica în domeniul calității

Politica de asigurare a calității, urmată de Colegiul de Criminologie, este elaborată de către director cu ajutorul aparatului administrativ și prevede angajamentul administrației de a îndeplini cerințele beneficiarilor, a îmbunătăți neîncetat eficacitatea și eficiența sistemului de asigurare a calității. Ea cuprinde o descriere a obiectivelor strategice în domeniul asigurării calității.

O descriere sintetică a obiectivelor strategice ale Colegiului de Criminologie și a angajamentului administrației se regăsește în Declarația directorului privind politica Colegiului de Criminologie în domeniul asigurării calității, care este adusă la cunoștința tuturor părților interesate prin publicarea pe pagina web a colegiului, afișarea pe panourile informaționale, instruirea lucrătorilor, etc.

Obiectivele și planuirea activității de asigurare a calității

Obiectivele generale (strategice) ale activității de asigurare și îmbunătățire a calității sunt stabilite de administrația colegiului, fiind scrise în documentație și declarația privind politica Colegiului de Criminologie în domeniul asigurării calității, făcută de director. Obiectivele generale sunt împărțite în **obiective specifice**, care se stabilesc de către fiecare subdiviziune și sunt înscrise în formularul *Obiective ale calității*.

Pentru fiecare obiectiv, se stabilește un termen de atingere, unul sau mai mulți răspunzători și resursele de care este nevoie.

Conducătorii subdiviziunilor observă și măsoară atingerea obiectivelor, urmând prevederile *procedurii de îmbunătățire a calității*.

Plănuirea activității de asigurare a calității este îndeplinită pentru a îndeplini cerințele legate de îmbunătățirea calității proceselor, serviciilor și a încorpora activitatea de asigurare a calității în sistemul de administrare strategică a colegiului. Ea reiese din prevederile strategiilor, planurilor strategice generale și concepția sistemului de asigurare a calității studiilor în Colegiul de Criminologie.

În cazul în care au avut loc unele schimbări în sistemul de asigurare a calității, sunt introduse fără întârziere modificările de rigoare în documentația sistemului, în vederea menținerii integrității acestuia.

Responsabilități și autorități

Pentru o bună dirijare a activității de asigurare a calității, directorul înființează subdiviziuni și aprobă regulamentele de rigoare.

De ce răspund actorii sistemului de asigurare și îmbunătățire a calității este prevăzut în regulamentele privitoare la această activitate și în fișele postului. Directorul își asumă responsabilitățile reprezentantului administrației în sistemul de asigurare a calității și stabilește structura sistemului de asigurare a calității, aprobând organigrama acestuia.

Responsabilitățile și autoritățile pentru activitățile curente și cele care au efect asupra calității serviciilor, proceselor și sistemului sunt stabilite în fișele postului, pentru fiecare lucrător.

Pentru atingerea obiectivelor stabilite, sunt evaluate resursele de care este nevoie (tehnice, ome- nești, bănești, etc.) și puse îndată la dispoziția executorilor.

Analiza în domeniul calității

Directorul Colegiului de Criminologie analizează cel puțin o dată în an, împreună cu conducătorii de subdiviziuni, activitatea de asigurare și îmbunătățire a calității, pentru a se convinge că sistemul rămâne adecvat și eficace și pentru a învedera posibilitățile de îmbunătățire.

Ca rezultat al acestei analize, este elaborată politica și sunt stabilite obiectivele în domeniul calității pentru perioada următoare.

Principala sursă de date a analizei activității de asigurare îl constituie *Raportul privind activitatea de asigurare a calității*.

Cel puțin o dată în an, în luna august, este convocată o ședință a administrației Colegiului de Crimi- nologie pentru analizarea activității de asigurare și îmbunătățire a calității. La această ședință, este dat citirii raportul despre activitatea de asigurare a calității. La capătul analizei raportului, se fac înscrieri în formula- rul *Analiza activității de asigurare a calității*.

Toată documentația întocmită în timpul analizelor periodice ale activității de asigurare a calității este clasificată și arhivată, aflându-se la dispoziția directorului și a conducătorilor de subdiviziuni.

Comunicarea internă

Comunicarea verticală între diferite niveluri ierarhice ale instituției (director → directori adjuncți → conducători ai subdiviziunilor → lucrători) este asigurată prin:

- ședințe săptămânale la care participă specialiștii-cheie ai Colegiului de Criminologie, pentru a discuta și soluționa fără întârziere probleme, a face anunțuri, etc.;
- ordine ale directorului, care sunt aduse la cunoștința tuturor subdiviziunilor vizate sau sunt puse pe panourile de informație, în cazul în care îi privesc pe toți lucrătorii.

Comunicarea orizontală între diferite subdiviziuni ale Colegiului de Criminologie este asigurată prin:

- distribuirea informației de interes pentru lucrătorii Colegiului de Criminologie (în afară de informa- ția confidențială) la ședințele operative ale catedrelor, serviciilor, departamentelor ș.a., prin poșta electroni- că sau în alt mod folosit în colegiu.

- transmiterea nemijlocită a documentelor sau a informației scrise și electronice.

Administrarea resurselor

Asigurarea resurselor

Conducerea Colegiului de Criminologie stabilește împreună cu răspunzătorii din subdiviziuni resursele de care este nevoie pentru funcționarea și îmbunătățirea activității de ridicare a nivelului de mulțumire al beneficiarilor. Resursele necesare sunt scrise în formularul *Obiective ale calității*.

Resursele umane

Definirea și evaluarea competențelor

Colegiul de Criminologie stabilește competențele necesare pentru lucrătorii care desfășoară activități care se răsfrâng asupra calității serviciilor și le înscriu în fișele postului, regulamentele și procedurile interne.

Colegiul de Criminologie măsoară, cel puțin o dată în 5 ani, competențele cadrelor didactice în cadrul concursului de ocupare a posturilor.

Serviciul de resurse umane organizează evaluarea periodică a competențelor lucrătorilor de către o comisie.

Analizând datele despre evaluarea lucrătorilor și cerințele membrilor comisiei de evaluare, Serviciului de resurse umane și conducătorii subdiviziunilor învederează laturile slabe ale lucrătorilor și, având în vedere cele descoperite, plănuiește activitatea de instruire și perfecționare profesională.

Instruirea personalului

Instruirea cadrelor în materie de calitate este organizată în diferite moduri, inclusiv:

- instruire la angajare a tinerilor specialiști,
- stagiere la instituții de învățământ de peste hotare,
- organizare de prezentări în materie.

Evaluarea eficienței instruirii și înregistrarea instruirii individuale

Măsurarea rezultatelor învățării este înfăptuită de către formatori și conducătorii de subdiviziuni sau un lucrător al administrației, care verifică în ce măsură lucrătorii instruiți a înșușit și folosesc în practică cunoștințele primite.

Este ținută evidența activităților de instruire la care a participat și rezultatele pe care le-a obținut fiecare cadru didactic și lucrător administrativ.

Conștientizarea personalului

Conștientizarea necesității și obligațiilor care țin de asigurarea calității este atinsă prin cursuri de instruire, prezentări și informări periodice.

Directorul și directorii adjuncți subliniază neîncetat însemnătatea desfășurării corecte a activităților de către toți lucrătorii pentru a atinge obiectivele stabilite în domeniul calității la întrunirile avute cu aceștia. Conducătorii subdiviziunilor desfășoară întâlniri cu lucrătorii, în care confirmă însemnătatea lor pentru atingerea obiectivelor în domeniul calității.

Mentenanța infrastructurii

Colegiul de Criminologie dispune de următoarea infrastructură:

- încăperi și utilități asociate;
- echipament;
- servicii de comunicare (telefonie și Internet).

Mentenanța încăperilor și utilităților asociate

Colegiul de Criminologie are destule spații de lucru sau de depozitare și utilități pentru desfășurarea

tuturor etapelor de prestare a serviciilor educaționale în condiții bune și fără blocaje.

Gestionarul răspunde de organizarea lucrărilor de reparație. Intendentul răspunde de amenajarea și curățenia încăperilor Colegiului de Criminologie și a terenurilor alăturate.

O comisie, compusă din gestionar și reprezentantul sau reprezentanții administrației, inspectează, la sfârșitul fiecărui an de învățământ, încăperile și stabilește nevoile de reparație. În temeiul celor convenite, gestionarul elaborează, cu contribuția și sub responsabilitatea directorului adjunct, *Planul de întreținere a clădirilor*, pentru anul curent, care este aprobat de directorul Colegiului de Criminologie.

La nevoie, reparațiile sunt făcute de către întreprinderi de construcție, ale căror servicii sînt cerute în conformitate cu *procedurile de aprovizionare*.

Mentenanța echipamentului

Echipamentul Colegiului de Criminologie poate fi clasificat în 2 categorii, după tipul acestuia:

- computere, copiatoare, imprimante, transformatoare ș.a. (tehnică de birou);
- proiectoare, table etc. (mijloace didactice).

Întreținerea echipamentelor este îndeplinită cu resurse proprii. În caz de necesitate, vor fi folosite întreprinderile specializate, urmînd procedurile naționale și interne.

Controlul mediului de activitate

Pentru a asigura menținerea și îmbunătățirea neîncetată a proceselor din cadrul sistemului de asigurare a calității, conducerea Colegiului de Criminologie este preocupată de crearea și menținerea unui mediu de lucru adecvat, în conformitate cu prevederile legale și reglementările în vigoare.

În Colegiul de Criminologie este creată și menținută o totalitate de condiții care să asigure parametrii optimi de lucru, și anume:

- factori omenești (recunoașterea meritelor lucrătorilor, premiere, posibilități de dezvoltare profesională, etc.);
- factori fizici (ergonomia organizării locului de lucru);
- factori sociali (asigurarea socială, concedii, etc.);
- factori psihologici (crearea unui climat psihologic sănătos și stimulat în colectiv);
- factori de mediu (temperatură, aer condiționat, umiditate, iluminare, etc.).

Desfășurarea activității de instruire și cercetare

Planificarea activității de instruire și cercetare

Plănuierea proceselor

Procesele didactice și educaționale au la temelie concepția, strategiile și planurile strategice ale Colegiului de Criminologie.

Etapele plănuirii proceselor didactice și educaționale cuprind:

- stabilirea cerințelor față de competențele profesionale (în cadrul calificărilor),
- determinarea resurselor necesare,
- proiectarea și dezvoltarea specializărilor instituționale,
- validarea specializărilor instituționale de către Ministerul Educației și Cercetării,
- desfășurarea procesului didactic,
- promovarea pe ani de învățământ și absolvirea.

La începutul anului de învățământ, titularul cursului elaborează pentru fiecare disciplină un *curriculum universitar al cursului*. Curriculum universitar este analizat și aprobat la ședința Consiliului profesoral și prevede cerințele minime de predare a cursului.

Planurile catedrelor (departamentelor) și individuale

Planurile catedrelor (secțiilor ș.a.) sunt elaborate la început de an de învățământ de către șefii de catedră (secții ș.a.) cu participarea cadrelor didactice și aprobate la prima ședință de catedră din anul de învățământ.

Planul individual este elaborat la începutul anului de învățământ de fiecare cadru didactic, având la temelie sarcina didactică pentru anul respectiv și este aprobat la prima ședință de catedră din anul de învățământ.

Procese privitoare la relația cu beneficiarul

Beneficiarii învățării îndeplinite de Colegiul de Criminologie pot fi împărțiți în 3 categorii:

- elevi;
- angajatori (întreprinderi, organizații, organe anticrimă, etc.);
- beneficiarii altor servicii prestate de Colegiul de Criminologie (organe anticrimă, instituții publice, întreprinderi etc.).

Legăturile dintre Colegiul de Criminologie și beneficiari sunt reglementate cu ajutorul unor contracte încheiate cu aceștia.

Determinarea cerințelor față de servicii

Cerințele față de serviciile educaționale sunt prevăzute în:

- Codul educației;
- contractele încheiate cu beneficiarii de servicii.

Analiza contractului

Anual, pentru semnarea contractului-tip și luarea obligației de prestare a serviciilor educaționale de către Colegiul de Criminologie, subdiviziunile vizate fac o analiză a contractelor-tip.

Analiza contractului se înregistrează în fișa *Analiza contractului*, confirmând capacitatea Colegiului de Criminologie de a îndeplini cerințele scrise în contract.

Comunicarea cu beneficiarul

Pentru a asigura modalități eficiente de comunicare cu beneficiarul la diferite faze, Colegiul de Criminologie a stabilit o *Matrice de comunicare cu beneficiarul*.

Proiectare și dezvoltare

Proiectarea și dezvoltarea este folosită pentru următoarele activități:

- elaborarea planurilor de învățământ;
- elaborarea cursurilor noi și îmbunătățirea cursurilor predate;
- elaborarea și îmbunătățirea materialelor didactice.

Conducerea colegiului planifică și supraveghează procesul de proiectare și dezvoltare a planurilor de învățământ, definind:

- metodologia elaborării și dezvoltării planurilor de învățământ, a cursurilor și a materialelor didactice;
- etapele elaborării sau desfășurării activităților;
- modalitatea de verificare și validare, pentru fiecare etapă;
- responsabilitățile și competențele decizionale cu privire la aceste activități.

Ca urmare a analizelor de piață făcute (chestionare de evaluare completate de către beneficiari) și în temelul rezultatelor analizelor făcute de lucrătorii didactici ai Colegiului de Criminologie, sunt obținute date despre direcțiile de îmbunătățire a serviciilor, propuneri de dezvoltare a serviciilor și de lărgire a nomenclatorului de specializări, etc. Aceste analize stau la baza propunerilor de elaborare a planurilor de învățământ, a cursurilor noi, a materialelor didactice și de îmbunătățire a celor predate, a schimbării temelor de cercetare, etc.

Sunt făcute analize sistematice ale procesului de proiectare și dezvoltare, în conformitate cu programul de proiectare-dezvoltare, pentru:

- a stabili măsura în care rezultatele proiectării și dezvoltării răspund cerințelor;
- a descoperi probleme și a propune măsuri de depășire a acestora.

Printre participanții la astfel de analize se regăsesc și cei care răspund de proiectare și dezvoltare.

Validarea este încheiată înainte de începerea activității și constă în aprobarea documentației.

Validarea internă este făcută de Consiliul profesoral al Colegiului de Criminologie. Validarea externă ține de Ministerul Educației și Cercetării.

Numai după aprobarea documentației de către Ministerul Educației și Cercetării, poate fi început procesul de îndeplinire a planului de învățământ.

Aprovizionarea

Procedurile ISO: 9001-2015 sunt aplicate pentru procesele de înzestrare cu bunuri și servicii care se răsfrâng strategic asupra calității prestării serviciilor educaționale de către Colegiul de Criminologie.

Mobilierul este cumpărat pe măsura cererilor primite de la utilizatori, folosind *Cererea de înzestrare cu bunuri și servicii*. Răspunzător de strângerea cererilor și generalizarea datelor despre nevoile de înzestrare cu mobilier este directorul adjunct. Nevoile de înzestrare cu articole de birotică și produsele accesorii este stabilit în funcție de stocul disponibil.

Nevoile de înzestrare cu utilaj și tehnică informațională, servicii de deservire tehnică a utilajului și tehnicii informaționale sunt stabilite de directorul adjunct, împreună cu utilizatorii.

Nevoile de înzestrare cu manuale și literatură de specialitate sunt stabilite de lucrătorii bibliotecii Colegiului de Criminologie, având în vedere planurile de învățământ și cererea utilizatorilor.

Reieșind din activitatea Colegiului de Criminologie, directorul adjunct determină toate categoriile de servicii (procese externalizate), care nu sunt oferite de colegiu, dar care pot influența conformitatea serviciilor educaționale și le introduce în *Lista proceselor externalizate*. Sunt numiți răspunzătorii de evaluarea și alegerea întreprinderilor-furnizorilor.

Plecând de la nevoile de înzestrare, se depun cereri de ofertă la furnizori. Colegiul de Criminologie alege furnizori pentru toate tipurile de bunuri și servicii cumpărate. În cazul în care Colegiul de Criminologie nu primește o informație mulțumitoare despre furnizor, acestuia i se dă un *Chestionar de autoevaluare a furnizorului*.

Folosind datele din contracte, referințe și prospecte, chestionarul de autoevaluare a furnizorului și informația despre conlucrările dinaintea cu furnizorii, este făcută evaluarea acestora, conform *Fișelor de evaluare a furnizorilor*, în care este scris punctajul furnizorului. Ca urmare a evaluării și alegerii furnizorilor, este întocmită *Lista furnizorilor acceptați*.

Toate bunurile cumpărate sunt verificate de către răspunzători, pentru a se încredința că ele răspund cerințelor prevăzute în contract.

Producție și acordare de servicii

Controlul asupra acordării serviciilor

Serviciile de învățare și cele științifice sunt oferite în condiții stăpânite, numai după asigurarea procesului cu următoarele:

- documentație pentru asigurarea procesului de prestare a serviciilor;
- planuri de activitate;
- resurse;
- lucrători bine pregătiți;

- tehnică informațională și consumabile verificate, acceptate și bine întreținute;
- contracte de întreținere a tehnicii informaționale;
- mediu de lucru bun;
- unelte de măsurare a performanțelor, verificate și aprobate;
- securitate a bunurilor beneficiarului;
- validare a procesului de învățământ;
- supraveghere a calității serviciilor.

Validarea proceselor

Validarea procesului de învățământ este îndeplinită pe calea descrisă în procedura de proces *Proiectare și dezvoltare*.

Metodele indirecte de validare a procesului de învățământ și de cercetare științifică cuprind:

- învățarea lucrătorilor după un planul prestabilit;
- evaluarea periodică a competențelor lucrătorilor, urmând prevederile procedurii de proces *Resurse umane*;
- măsurarea neîncetată a mulțumii beneficiarului după prevederile procedurii de proces *Evaluarea satisfacției beneficiarului*;
- observarea reacției beneficiarului la serviciile acordate.

Identificare și trasabilitate

Identificabilitatea este asigurată de procedura de *Controlul documentelor*, care cuprinde toate elementele de care este nevoie pentru îndeplinirea cerințelor stabilite.

Documentele folosite în sistemul de asigurare a calității sunt identificate prin titlu, număr de redacție și data aprobării. Lucrările științifice, manualele ș.a. sunt identificate prin titlu și data editării (numele autorului, ISBN etc.).

Materiale păstrate în depozit sunt identificate prin cartele de identificare.

Proprietatea beneficiarului

Colegiul de Criminologie identifică, verifică, apără și păstrează în bune condiții bunurile beneficiarului, puse la dispoziție pentru păstrare și informare. Proprietatea beneficiarului cuprinde documentele din dosarul personal, întocmit la înmatricularea elevului și completat pe parcursul anilor de învățământ.

Dosarul personal cuprinde documentele prevăzute în regulamentele de admitere, elaborate anual de către Colegiul de Criminologie, în temeiul regulamentului Ministerului Educației și Cercetării. Dosarul personal al elevului este păstrat în arhivă, cel puțin până la expirarea contractului de școlarizare.

Păstrarea conformității produsului

Colegiul de Criminologie are încăperi corespunzătoare pentru păstrarea conformității materialelor cumpărate. Materialele, intrate sau păstrate la depozit, sunt apărute de stricăciuni, separate una de alta și însemnate, pentru a le feri de folosire nevoită.

Controlul dispozitivelor de măsurare și supraveghere

În această privință, poate fi folosit procedura *Controlul asupra acordării serviciilor*.

În calitate de unelte de măsurare a performanțelor, servesc testele de examinare a cunoștințelor, deprinderilor și priceperilor elevilor. Uneltele de examinare sunt elaborate anual de către membrii catedrelor (secțiilor ș.a.) Colegiului de Criminologie, în temeiul planului de învățământ și al curricula universitare. Pentru examenul de licență, uneltele de examinare sunt elaborate de către o comisie, formată de șeful catedrei (departamentului etc.). Modelul uneltelor de examinare este păstrat la șefii de catedră.

Verificarea, revederea și aprobarea uneltelor de examinare, pentru examenele și evaluările curente, este îndeplinită semestrial de către șefii de catedră. Drept dovadă a verificării uneltelor de examinare servește semnătura șefului de catedră, pusă pe exemplarul modelului sau pe biletele de examinare.

Măsurare, analiză și îmbunătățire

Generalități

Colegiul de Criminologie planifică și pune în mișcare procese de observare, măsurare, analiză și îmbunătățire:

- pentru a demonstra conformitatea serviciilor cu cerințele stabilite;
- pentru a asigura conformitatea activității de asigurare a calității;
- pentru a îmbunătăți neîncetat eficacitatea și eficiența sistemului.

Observare și măsurare

Statistica beneficiarului

Procesul de evaluare a mulțumirii beneficiarilor și lucrătorilor este desfășurat cu ajutorul chestionarelor de evaluare a satisfacției acestora despre serviciile acordate de Colegiul de Criminologie.

Evaluarea satisfacției candidaților și elevilor

Pentru evaluarea mulțumirii candidaților și elevilor sunt folosite diverse metode, inclusiv *chestionarul pentru evaluarea satisfacției elevilor*.

Pentru fiecare latură chestionată, sunt propuse câteva afirmații. Pentru a-și exprima gradul de mulțumire beneficiarul urmează să evalueze corectitudinea acestor afirmații.

Desfășurarea chestionării este înfăptuită de comisia de admitere și departamente (servicii), care cere candidaților sau elevilor completarea acestora. Chestionarele completate sunt remise Secției de învățământ, pentru analiză.

Evaluarea satisfacției angajatorilor

Sub conducerea directorului adjunct, este înfiripată o bază de date a lucrătorilor, cărora li se dă periodic *Chestionarul pentru evaluarea satisfacției angajatorilor*.

Chestionarul cuprinde întrebări despre nivelul de cunoștințe, deprinderi și priceperi ale absolvenților Colegiului de Criminologie, în comparație cu absolvenții altor instituții profesionale tehnice de învățământ din țară și din străinătate.

Evaluarea satisfacției beneficiarilor altor servicii

Beneficiarii altor servicii acordate de către Colegiul de Criminologie sunt incluși în baze de date separate. Acestora li se trimite periodic *Chestionarul pentru evaluarea satisfacției beneficiarilor*.

Evaluarea satisfacției personalului

Serviciul de resurse umane răspunde de elaborarea și aplicarea *Chestionarului pentru evaluarea satisfacției personalului*, pe care îl completează lucrătorii care nu fac parte din categoria cadrelor didactice (contabilitate, înzestrare, lucrători auxiliari, etc.).

Chestionarul conține afirmații, pe care lucrătorul trebuie să le aprecieze în conformitate cu scara propusă. În partea de jos a chestionarului, lucrătorul înaintează propuneri de îmbunătățire a activității Colegiului de Criminologie.

Chestionarul este anonim, lucrătorului cerându-i-se să numească doar subdiviziunea în care își desfășoară activitatea și data completării lui.

Evaluarea internă a calității

Evaluarea internă a activității de asigurare și îmbunătățire a calității este înfăptuită pentru:

- a determina măsura în care sunt îndeplinite cerințele sistemului de asigurare a calității, stabilite prin documentele proprii, cerințele legislative și normativele aplicabile;
- a măsura eficacitatea și funcționalitatea sistemului de asigurare a calității și pentru a descoperi oportunități de îmbunătățire a calității;

– a învedera neconformitățile existente și potențiale, dar și a verifica dacă neconformitățile găsite au fost îndreptate.

Măsurarea internă este făcută de lucrătorii Colegiului de Criminologie, care dispun de pregătirea, experiența și corectitudinea necesară. *Comisia de evaluare a calității* este compusă din unul sau mai mulți lucrători din orice domeniu de activitate, în afară de lucrătorii care răspund nemijlocit de desfășurarea activităților verificate. Directorul Colegiului de Criminologie alege lucrătorii care vor face parte din comisie și organizează învățarea lor prin cursuri interne sau externe.

Programarea evaluării interne a calității

Evaluările interne ale calității sunt programate la începutul fiecărui an de învățământ, având în vedere însemnătatea proceselor și subdiviziunilor evaluate, rezultatele evaluărilor dinainte, astfel încât fiecare activitate să fie evaluată cel puțin o dată pe an.

Programarea evaluării interne este înscrisă în formularul *Programul evaluării interne a calității*, care este transmis tuturor responsabililor de procese care urmează a fi evaluate.

Pot fi făcute evaluări interne neplănuite, după cum sunt rezultatele evaluărilor dinainte, și în cazurile în care intervin modificări însemnate în structura organizatorică, în procesul de acordare a serviciilor educaționale, la creșterea numărului de reclamații de la beneficiari, etc.

Planificarea evaluării interne a calității

Plecând de la programul anual de evaluare internă a calității, șeful comisiei de evaluare a calității întocmește *Planul de evaluare internă a calității*, care este dat celui care răspunde de procesul care urmează a fi evaluat înainte de începerea evaluării.

Directorul stabilește prin decizii organizatorice componența comisiei de evaluare internă a calității, astfel încât atât președintele comisiei, cât și membrii acesteia să fie independenți de activitatea evaluată.

Desfășurarea evaluării interne a calității

Evaluarea se desfășoară sub formă de interviu, în cursul căruia se au în vedere următoarele:

- conformitatea activității desfășurate cu cerințele standardului ISO 9001 și descoperirea posibilităților de îmbunătățire a activității de asigurare a calității;
- examinarea fiecărui element al procesului care este evaluat, pentru a determina eficacitatea și eficiența acestuia;
- analiza documentelor și înregistrărilor activității de asigurare și îmbunătățire a calității, controlul folosirii ultimelor redacții ale documentelor;
- analiza conformității cu cerințele legale și alte reglementări aplicabile;
- rezultatele evaluărilor anterioare.

Pentru desfășurarea evaluării interne, poate fi folosită *Fișa de evaluare a calității*, în care membrii comisiei de evaluare înscriu informația și neconformitățile privitoare la activitatea evaluată.

Elaborarea raportului de evaluare și inițiere a acțiunilor corective

După încheierea evaluării interne a calității, comisa întocmește *Raportul de evaluare internă a calității pentru anul respectiv*.

Pentru a înlătura cauzele apariției neconformităților, comisia de evaluare internă a calității propune măsuri de îndreptare, urmând prevederile procedurii de *acțiuni corective*.

Raportul, însoțit de propunerile de măsuri de corectare, este trimis de președintele comisiei la Consiliul calității al Colegiului de Criminologie și subdiviziunilor vizate, varianta informatică sau copiile tipărite ale acestuia.

Consiliul calității examinează raportul, dezbate situația constatată și îl trimite la Consiliul profesoral al Colegiului de Criminologie. Consiliul profesoral dezbate rezultatele evaluării interne a calității și ia deciziile de rigoare.

Observarea și măsurarea proceselor

Colegiul de Criminologie asigură observarea și măsurarea proceselor prin activități sistematice de evaluare periodică.

Procesele sunt observate și măsurate pentru:

- a stabili nivelul de performanță atins de procesul de învățământ la o specialitate;
- a întări mecanismele de control intern, care să ducă la îndeplinirea unei strategii în domeniul asigurării și îmbunătățirii comunicării interne în relația profesor-elev;
- a furniza informația folositoare, pentru stabilirea direcțiilor de îmbunătățire și schimbare a ofertelor de specializare.

Procedura de observare este aplicată în procesul de evaluare anuală a fiecărei discipline din planurile de învățământ ale specializărilor acreditate sau autorizate și ajută la stabilirea răspunderii care ține de conducerea tuturor etapelor procesului de evaluare a unei discipline de învățământ.

Autoevaluarea este îndeplinită de către fiecare cadru didactic, în vederea îmbunătățirii neîntrerupte a procesului de învățământ, fiind documentată prin *Fișa de evaluare a calității cursului*.

Observarea și evaluarea de către colegi este aplică pentru fiecare disciplină universitară prevăzută în planurile de învățământ.

Observarea și evaluarea de către conducători (șefi de departamente, șefi de catedre, etc.) a activității de învățământ specifice disciplinei este îndeplinită selectiv, iar înregistrările acestor verificări sunt documentate prin *Chestionarul de evaluare a procesului de învățământ*.

Un control cuprinzător al activității lucrătorului este îndeplinit și în timpul evaluării interne, și în timpul evaluării periodice a lucrătorilor.

Observarea și măsurarea produsului (instruire sau cercetare)

Colegiul de Criminologie observă calitatea competențelor căpătate de către elevi, prin examinare și promovare, după cerințele prevăzute în regulamentele interne.

Șefii de departamente (secții, servicii, etc.) și șefii de catedră analizează rezultatele observării și le raportează structurilor ierarhice superioare și comisiei de evaluare internă a calității.

Controlul produsului sau serviciului neconform

În cursul desfășurării proceselor de învățământ dar și după încheierea acestora, pot fi învederate neconformități, a căror înlăturare în scurt timp este imposibilă, cum ar fi:

- neconformități în procesul de învățământ;
- neconformități arătate de beneficiar (bunăoară, cunoștințe și pregătire neadecvată a absolvenților la angajarea acestora în câmpul muncii care nu corespund așteptărilor comanditarului).

Colegiul de Criminologie ține sub control produsul sau serviciul neconform, folosind metode concrete de învedereare și înlăturare a neconformităților. Învederearea produsului sau serviciului neconform care poate apărea în procesul de învățământ este îndeplinită în cursul observării proceselor.

Oricare ar fi etapa la care este învederat, produsul sau serviciul neconform este identificat prin documente specifice. În temeiul documentelor primare de identificare, conducătorii de subdiviziuni țin evidența și poartă răspundere pentru analiza neconformităților din subdiviziunile subordonate, pentru a găsi și soluționa problemele care țin de calitate.

Rezultatele analizei sunt folosite de către cei care răspund de procese, pentru a stabili modalitățile de tratare a produsului neconform.

Cei care răspund de procese încep acțiuni corective, în vederea îndepărtării cauzelor care au generat neconformitățile grave sau repetitive. Acțiunile corective întreprinse sunt înregistrate și observate.

Rezultatele procesului de control al produsului sau serviciului neconform sunt analizate și în cursul evaluării, urmând procedura de desfășurare a evaluării interne a calității.

Controlul reclamațiilor primite de la beneficiari

În cursul procesului de învățământ și de acordare a serviciilor de învățământ, pot fi primite plângeri de la beneficiari sau exprimate nemulțămiri privind sistemul de activitate al Colegiului de Criminologie sau comportamentul lucrătorilor.

Plângerile beneficiarilor, primite de conducere, conducătorii de subdiviziuni sau oricare lucrător al Colegiului de Criminologie, sunt înscrise în *Registrul reclamațiilor*. În acest registru, sunt înscrise și plângerile făcute telefonic sau verbal de către beneficiari, menționându-se cine a primit și cine a transmis plângerea.

Plângerea este analizată de toți cei care răspund și, apoi, este luată o decizie privitoare la temeinicia plângerii. În cazul în care sunt neclarități, se decide, împreună cu beneficiarul, obiectivitatea acesteia.

Dacă plângerea este întemeiată, adică Colegiului de Criminologie a comis o neconformitate, atunci este luată o măsură de îndreptare, urmând prevederile *procedurii de efectuare a acțiunilor corective*.

Analiza datelor

Cei care răspund de procesele care țin de asigurarea calității observă performanțele activității de asigurare și îmbunătățire a calității cu ajutorul unor indicatori de performanță. Fiecare răspunzător analizează datele și indicii privitori la subdiviziunea sau procesul pe care îl conduce.

Observarea presupune, de asemenea, compararea indicilor obținuți ai Colegiului de Criminologie cu indicii plănuți.

Cei care răspund de procese generalizează și analizează datele la nivel de subdiviziune, în timp ce directorii adjuncți generalizează și analizează datele pentru întregul colegiu, în ceea ce privește domeniul său de competență. Secția învățământ compilează rezultatele și le prezintă sub formă de raport integral directorului și Consiliului profesoral al Colegiului de Criminologie.

Rezultatele analizei datelor sunt folosite în cadrul *analizei înlăptuite de administrația Colegiului de Criminologie* (procedura privind *răspunderea administrației*) pentru a plănuți îmbunătățirea neîncetată a activității Colegiului.

Îmbunătățirea calității

Îmbunătățirea continuă a calității

Colegiul de Criminologie a adoptat și folosește următoarele modalități de îmbunătățire neîncetată a calității învățământului:

- pune în aplicare propunerile de îmbunătățire a calității înaintate de cadrele didactice și alți lucrători ai Colegiului de Criminologie;
- îi învață pe lucrători (procedura privind *resursele umane*);
- păstrează și perfecționează documentația care ține de asigurarea calității (procedura privind *controlul documentelor*);
- face evaluări interne ale activității de asigurare a calității (procedura privind *evaluarea internă*);
- ia măsuri de îndreptare și preventive (procedurile privind *acțiunile corective și acțiunile de prevenire*);
- face analize (procedura privind *responsabilitatea administrației*);
- stabilește politici și obiective în domeniul calității pentru anii următori.

Acțiuni corective

Acțiunile corective au menirea de a înlătura cauzele neconformităților, neajunsurilor sau a altor împrejurări nedorite, consemnate în:

- registre și rapoarte de neconformitate;

- rapoarte de evaluare internă a calității;
- plângeri și sesizări ale beneficiarilor.

Acțiunile corective sunt îndeplinite de către cei care răspund de procese. Amplasarea acțiunilor corective este predeterminată de însemnătatea problemelor și de riscurile existente.

În cazul descoperirii unei neconformități, este completat formularul *Cerere de acțiune corectivă*, în care este descrisă scurt neconformitatea apărută și cauza care i-a dat naștere. Formularul cu acțiunea corectivă începută este depus la Secția de învățământ.

Secția de învățământ și cei care răspund de domeniul și de subdiviziunile atinse examinează cauza apariției neconformității și determină probabilitatea reapariției acesteia. Dacă este nevoie, atunci face schimbări sau adăugiri în descrierea cauzei, pentru a o limpezi cât mai bine.

În cadrul examinării, sunt puse în lumină și analizate neconformitățile care au aceleași rădăcini, reapar sau duc la nerespectarea cerințelor beneficiarului.

La determinarea cauzelor apariției neconformităților, sunt analizate, după caz, particularitățile serviciului acordat, documentația tehnică, procesele de îndeplinire, înscrierile privitoare calitate, procedurile de lucru specifice, eficacitatea învățării lucrătorilor, starea echipamentului ș.a. Ca urmare, este stabilită cauza din care s-a născut neconformitatea.

Datele despre măsurile de înlăturare începute, eficacitatea îndeplinirii lor și cauza neconformităților (incidente, plângeri, etc.) sunt analizate statistic și prezentate de către reprezentantul administrației pentru calitate și Secția de învățământ în cadrul *analizei efectuate de către administrație* (vezi procedura *responsabilitatea administrației*).

Acțiuni de prevenire

Determinarea și desfășurarea acțiunilor de prevenire este îndeplinită pentru a înlătura neconformitățile potențiale și a preveni apariția acestora.

Măsurile de prevenire privesc:

- schimbarea proceselor;
- îmbunătățirea serviciilor și produselor;
- învățarea lucrătorilor;
- schimbarea procedurilor și a regulamentelor care reglementează activitatea de asigurare și îmbunătățire a calității.

În cazul în care apare nevoia de a lua măsuri de prevenire, lucrătorul care poartă răspundere completează formularul *Cerere de acțiune de prevenire*, descriind în câteva cuvinte neconformitatea potențială și cauza care a putut să o nască și îl depune la Secția de învățământ.

Analizele întreprinse pun în lumină cauzele care pot produce neconformități. Iată câteva exemple de cauze care pot determina apariția unor neconformități:

- lucrătorii nu cunosc prevederile procedurilor, regulamentelor sau modul de aplicare a acestora;
- lucrătorii nu au o calificare adecvată desfășurării activității în cauză;
- procedurile și regulamentele sunt neclare sau nu sunt revăzute la timp;
- materialele, uneltele, echipamentele sau dispozitivele folosite nu sunt adecvate;
- frecvența inspecțiilor și observarea este scăzută, fapt care ar putea ajuta la apariția unor neconformități.

Pentru a reda tendința apariției neconformităților, pot fi întocmite grafice sau pot fi folosite diferite metode statistice.